




MARTINEZ Heriberto

Date de création : 01.09.2005
Date de dépôt : 05.09.2005
Niveau : BAC + 5

L'intérêt de la maîtrise des processus pour la gestion des entrepôts



C O M M O N S D E E D


Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale - Pas de Modification 2.0 France

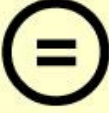
Vous êtes libres :

- de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public

Selon les conditions suivantes :

 **BY:** **Paternité.** Vous devez citer le nom de l'auteur original.

 **Pas d'Utilisation Commerciale.** Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

 **Pas de Modification.** Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

- A chaque réutilisation ou distribution, vous devez faire apparaître clairement aux autres les conditions contractuelles de mise à disposition de cette création.
- Chacune de ces conditions peut être levée si vous obtenez l'autorisation du titulaire des droits.

Ce qui précède n'affecte en rien vos droits en tant qu'utilisateur (exceptions au droit d'auteur : copies réservées à l'usage privé du copiste, courtes citations, parodie...)



Heriberto MARTINEZ

MEMOIRE

THEME DU MEMOIRE

« L'intérêt de la maîtrise
des processus pour la
gestion des entrepôts »

PROMOTION 2005

MASTER ACHATS LOGISTIQUE

SOMMAIRE

INTRODUCTION	2
1.- DEFINITION	3
1.1 Qu'est ce qu'un processus ?	3
1.2 Ce que n'est pas un processus	5
1.3 Qu'est ce qu'un indicateur ?	5
1.4 Qu'est ce qu'un entrepôt ?	6
2.- L'APPROCHE PROCESSUS	7
2.1 Le Principe « Approche Processus »	7
2.2 La détermination des processus	9
2.3 Maîtriser les processus	14
3.-PROCESSUS STOCKAGE	16
3.1 Processus de réception	16
3.2 Processus de stockage	18
3.3 Processus d'expédition	18
4.- INDICATEURS DU PROCESSUS STOCKAGE	21
4.1 Indicateurs processus de réception	22
4.2 Indicateurs processus stockage	23
4.3 Indicateurs processus expédition	25
CONCLUSION	28
BIBLIOGRAPHIE	29
TABLE DE FIGURES	30
TABLE DE GRILLES	31
ANNEXES	

INTRODUCTION

La nécessité de devenir de plus en plus efficace, face aux attentes de nos clients, et le changement permanent de l'économie mondiale, exige des entreprises des méthodes qui permettent de maîtriser et d'améliorer les processus stratégiques de nos organisations.

Aujourd'hui, il est indéniable que le processus de stockage est considéré stratégique dans le cadre de la maîtrise des flux et des délais.

L'entreposage de la marchandise a un impact sur la productivité et la qualité du produit, car on doit préserver la conformité aux attentes du client, au cours des opérations d'entreposage et stockage.

Je pense que la mise en place d'un système de management du processus proposé par la norme ISO-9001 version 2000 peut permettre la maîtrise des opérations de stockage, et donner à l'entreprise la possibilité d'augmenter sa compétitivité, ainsi que d'améliorer sa performance globale.

Après avoir défini le processus, indicateur et entrepôt, nous verrons l'approche processus.

Ensuite nous verrons les généralités du processus de réception, stockage et expédition dans le cadre de la gestion des entrepôts.

Finalement je présenterai une proposition des indicateurs de mesures de performance des processus de l'entrepôt.

1.- DEFINITION

1.1.-Qu'est ce qu'un processus ?

Selon la norme ISO-9000 :2000 le processus est l'ensemble des activités corrélées ou interactives qui transforment des éléments d'entrée en éléments de sortie.

Une autre définition de processus est : Un système d'activités qui utilisent des ressources pour transformer des éléments d'entrée en éléments de sortie.
Voir figures 1 et 2.

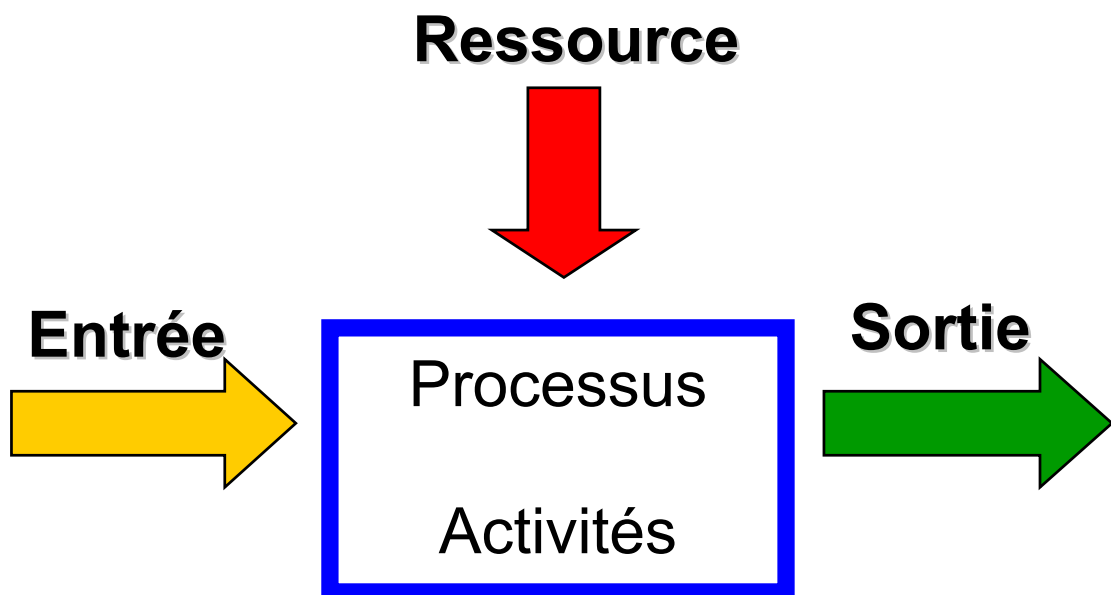


Figure N° 1

Activités corrélées ou interactives

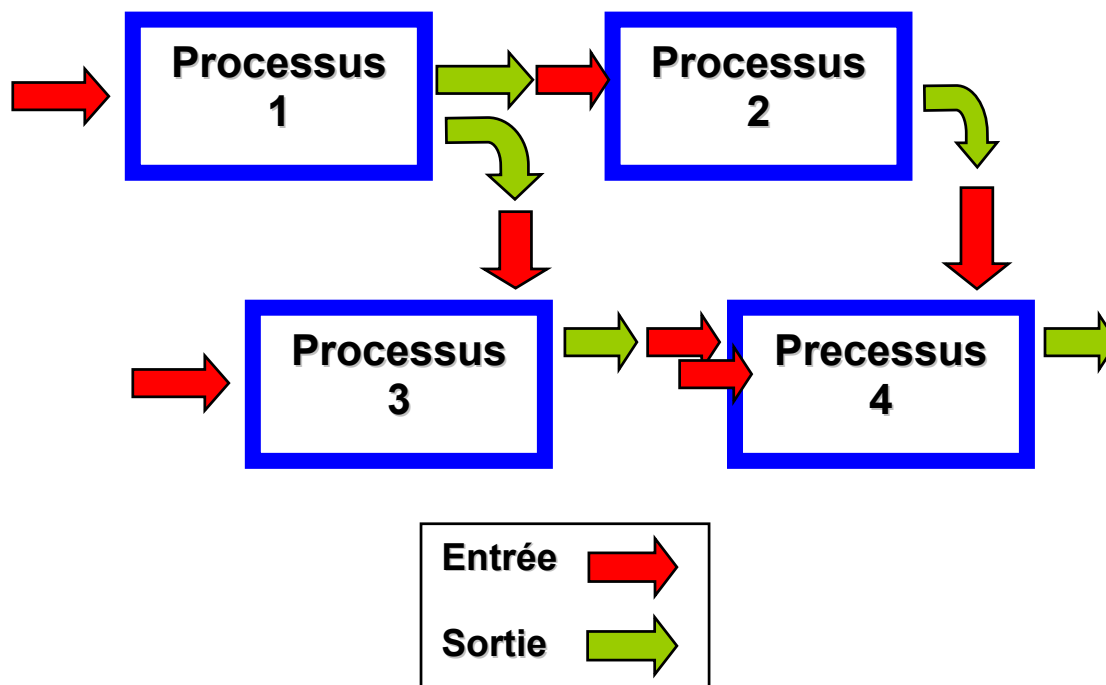


Figure N°2

La norme propose aussi quatre catégories de processus.

- Processus Management
- Processus de réalisation du produit ou prestation de service
- Processus de Soutien
- Processus de Mesure

Voir grille N° 1

TYPOLOGIE	DONEES DE SORTIE
Processus Management	Décisions, plans, politiques
Processus de réalisation	Produits ou services
Processus de Soutien	Ressources
Processus de Mesure	Mesures

Grille N°1

1.2.- Ce que n'est pas un processus

Il arrive assez fréquemment que l'on confonde la définition du processus avec la définition de la procédure.

Une procédure est un document qui présente une méthode spécifique pour obtenir un résultat.

1.3 Qu'est ce qu'un indicateur ?

Un indicateur est un outil d'information qui fait connaître l'état d'une situation.

Les indicateurs fournissent aux décideurs des données pour prendre des décisions plus efficaces.

Un indicateur doit garantir que les données et l'information seront suffisamment exactes et fiables, rendre les données accessibles à ceux qui ont besoin, et permettre la gestion du processus en temps réel.

Cet outil d'information représente un élément fondamental pour maîtriser les processus, car, il permet de déclencher des démarches d'amélioration et prendre des décisions pertinentes à la gestion effective du processus ; cela à condition d'avoir établi des objectifs de spécifications, et d'attentes des résultats du processus.

La maîtrise d'un processus a besoin de plusieurs indicateurs. Il est fortement conseillé d'établir un tableau de bord qui présente l'information d'une façon organisée et cohérente.

Pour établir des indicateurs, il faut tenir compte de certains éléments :

- L'activité ou variable à mesurer
- Les besoins de l'utilisateur ou décideur
- Les objectifs du processus ou activité
- L'unité à utiliser
- Le temps de réactualisation
- La complexité de la mesure
- La relation entre les résultats des indicateurs et des leviers d'actions

La mise en place d'un système de veille doit être prévue pour collecter l'information qu'aliment les indicateurs.

Cette information doit être traitée, vérifiée, présentée et analysée. alors, un processus de mesure s'avère nécessaire pour avoir une gestion effective des données fournis par les indicateurs.

Mon expérience dans le cadre des indicateurs m'a montré que le facteur humain a un impact important sur la qualité et la véracité des informations fournies par les indicateurs.

Je trouve que la mise en place d'un environnement de travail qui permette d'obtenir des relations sincères et effectives avec le personnel doit être une priorité pour garantir le succès de la gestion de l'information et la maîtrise du processus de mesure.

1.4 Qu'est ce qu'un entrepôt ?

L'entrepôt est une surface de stockage des marchandises avec des finalités spécifiques :

- Groupage ou dégroupage des marchandises
- Conditionnements / Déconditionnements
- Stock de matières premières et composants avant production
- Stock des produits finis avant livraison

En général le terme « entrepôt » est utilisé pour désigner des zones de stockage banalisé. En revanche, le magasin est une zone de picking, où les magasiniers préparent des commandes pour la livraison des marchandises ou matières premières.

2.- L'APPROCHE PROCESSUS

2.1 Le Principe « Approche Processus »

La norme ISO 9001 version 2000 encourage l'adoption d'une approche processus. La norme considère-t-elle qu'un organisme ou entreprise doit identifier et gérer plusieurs activités corrélées afin de rendre efficace son fonctionnement .

« L'approche processus désigne l'application d'un système de processus au sein d'un organisme ainsi que l'identification, les interactions et management de ces processus. » Extrait de la norme ISO-9001 version 2000.

La norme **ISO-9000 :2000 Systèmes de Management de la Qualité** –« *Principes essentiels et vocabulaire* » et dans la norme **ISO-9004 :2000 Systèmes de Management de la Qualité** –« *Lignes directrices pour l'amélioration des performances,* » définissent l'approche processus.

Le Principe –Approche processus : le résultat escompté est atteint de façon plus efficiente lorsque les ressources et activités afférentes sont gérées comme un processus.

Les avantages clés :

- Coûts et durées de cycle réduits par l'utilisation efficace des ressources.
- Résultats améliorés, cohérents et prévisibles

- Focalisation sur les opportunités d'amélioration et classement par ordre de priorités.

La figure N° 3 illustre les relations entre les processus décrits dans la norme ISO-9001 :2000

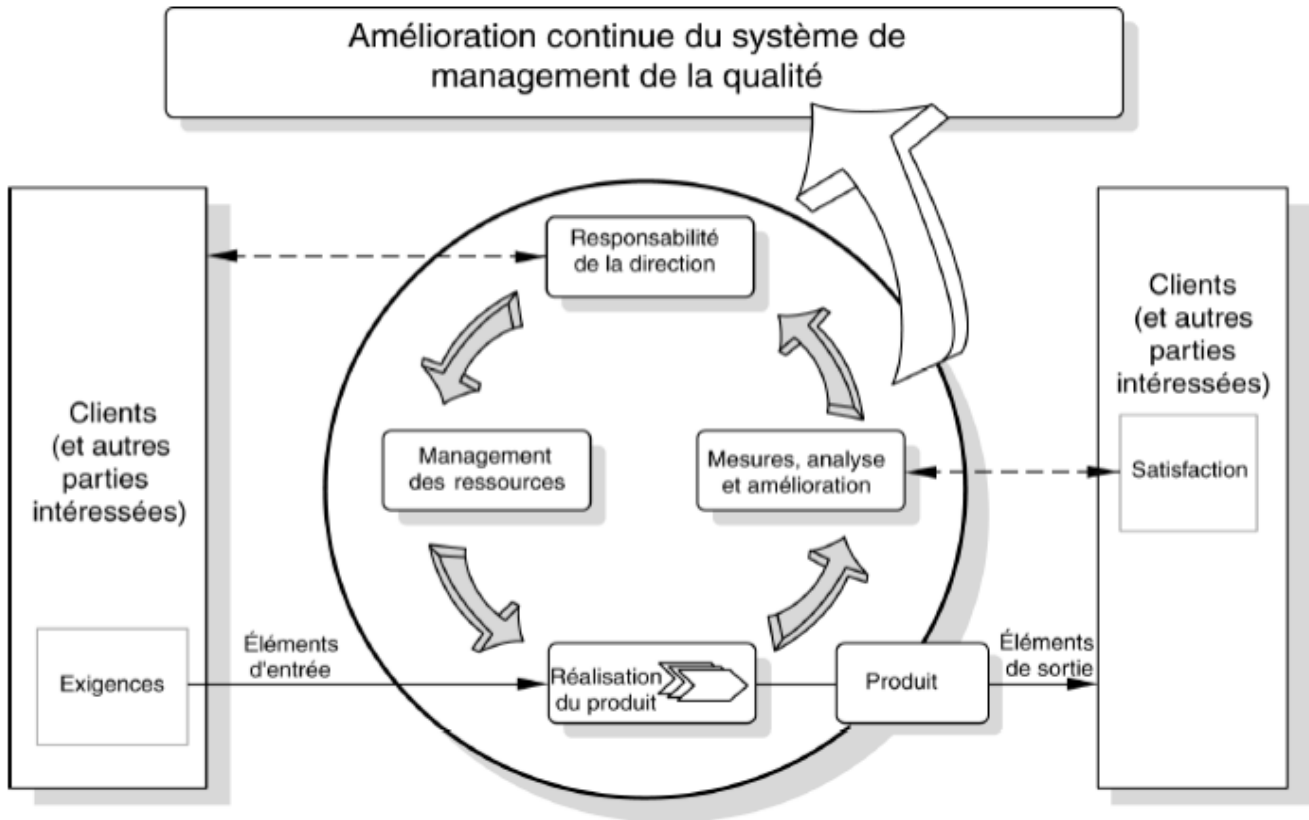


Figure N°3

Je trouve d'autres avantages à l'application de cette approche :

Premièrement .- l'utilisation d'un système de management qui gère des activités sur la base des processus oblige l'entreprise à travailler en équipes, en traversant toute l'organisation au lieu de travailler par département, section ou centre de responsabilité.

Deuxièmement.- l'acte d'analyser les activités de l'organisation permet d'avoir une vision plus claire des finalités du processus.

Enfin, La définition du processus stimule la communication interne et permet la mobilisation du personnel vers les objectifs de l'organisation.

2.2 La détermination des processus

En général les méthodes pour définir ou déterminer un processus comportent les actions suivantes :

- Elaboration d'une liste des processus de l'entreprise
- Classement des processus par type
- Cartographie du processus
- Détermination des indicateurs

La détermination des processus de l'organisation est une responsabilité de la direction. Il n'y a pas de listes standards ni de processus types ; il s'agit d'une tâche très spécifique et chaque entreprise doit trouver les processus qui représentent le mieux ses activités.

La grille N°2 montre un exemple de listes de processus par une entreprise industrielle.

La norme présente 4 catégories de processus :

- Processus de Management
- Processus de réalisation du produit ou prestation du service
- Processus de Support ou soutien
- Processus de Mesure

Les processus de management permettent de définir les objectifs du système de management, de planifier le système de management, et de définir les responsabilités du personnel, et les corrections du système de management.

La typologie des processus, proposée par la norme ISO-9001 :2000, est très simple et très utile, lors de la définition des processus dans l'organisation.

Liste des processus classés par typologie

NOM DU PROCESSUS	TYPOLOGIE			
	MANAGEMENT	REALISATION PRODUIT	SOUTIEN	MESURE
Concevoir et développer des produits nouveaux		X		
Gérer les ressources humaines			X	
Piloter les activités de l'entreprise	X			
Acheter			X	
Communiquer en interne et en externe			X	
Définir et déployer la politique et la stratégie	X			
Etablir une offre		X		
Expédier		X		
Mesurer et surveiller les processus				X
Mesurer				
Gérer les compétences			X	
Déployer les objectifs de l'entreprise	X			
Mesurer la satisfaction client				X
Piloter l'amélioration continue	X			
Manager la qualité	X			
Gérer la trésorerie			X	
Vendre un produit en stock		X		
Traiter les non conformités			X	
Réaliser une revue de direction	X			
Identifier les besoins et attentes des clients		X		
Auditer				X
Administrer le personnel			X	
Mener des actions correctives et préventives			X	

Grille N°2

Les processus de réalisation du produit sont appelés aussi processus à valeur ajoutée client, ou processus cœur de métier. Ils rendent possible la planification de la réalisation du produit, la détermination des exigences relatives au produit, la vente du produit, la conception et développement du produit, l'achat des matières premières, la réalisation des produits, la préservation et manutention du produit, etc.

Les processus de support ou soutien fournissent les ressources nécessaires pour le fonctionnement des autres processus. Ces processus permettent de fournir et d'entretenir les infrastructures nécessaires, l'administration et la formation du personnel, déterminer et gérer l'environnement de travail nécessaire pour garantir la conformité du produit aux attentes du client.

Les processus de mesures contribuent à l'évaluation des performances des autres processus. Ils permettent de mesurer la satisfaction du client, l'efficacité du système de management et la conformité du produit aux attentes du client.

On peut trouver un exemple de classement des processus dans la grille N°2.

La représentation graphique de la liste de processus est ce qu'on appelle « cartographie des processus. »

La cartographie de processus est un outil de visualisation des processus de l'organisation. Il est fortement conseillé l'utilisation d'une image graphique du réseau des processus pour avoir une vision plus claire des activités et objectifs de l'entreprise. La cartographie des processus présente le modèle du système de management de processus d'une façon ordonnée et simple.

Les figures N° 4 et 5 et la grille 3 montrent des exemples des cartographies de processus.

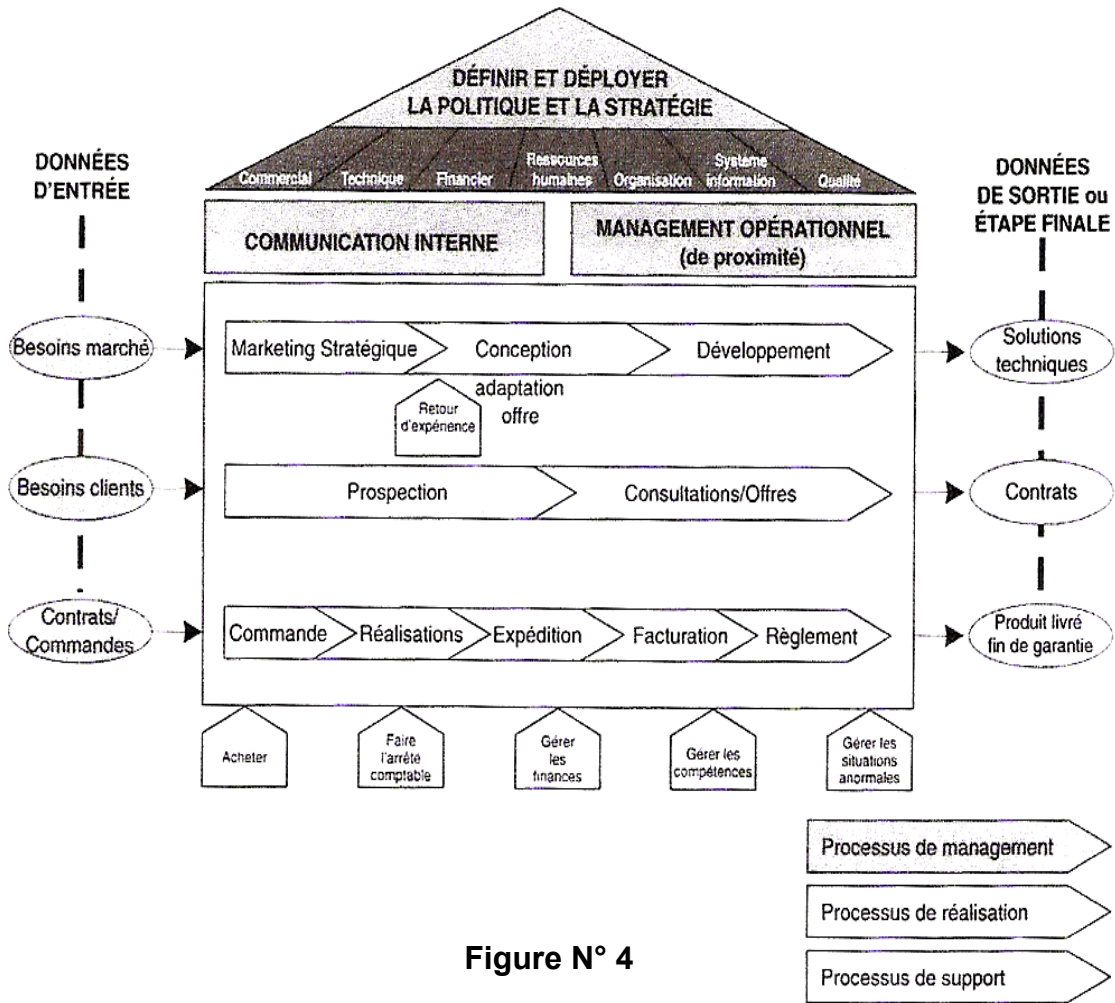


Figure N° 4

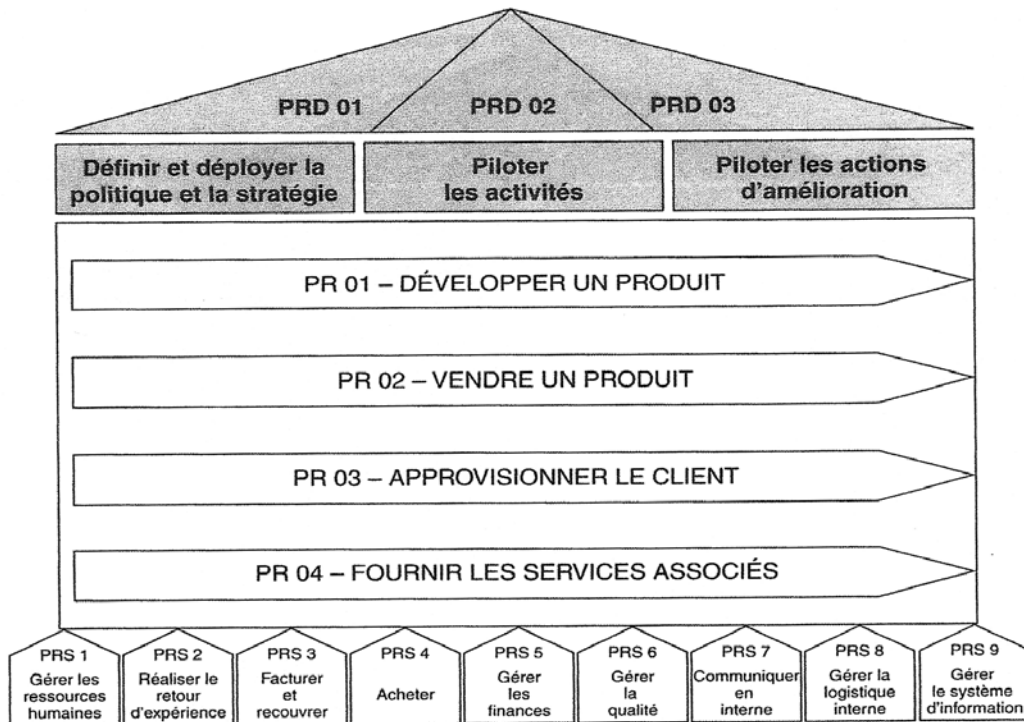


Figure N° 5

Processus : Piloter l'amélioration continue

Intitulé	Entrées	Clients	Sorties	Pilote
Réaliser la revue de direction	Indicateurs, compte rendu d'audit, écarts,	Comité de direction	Compte rendu de revue de direction	AA
Traiter un écart	Écart		Situation corrigée Causes identifiées Amélioration efficace	BB
Valoriser les idées innovantes	Idées émises	Personnel, clients, partenaires	Idées sélectionnées Agents récompensés	CC
Réaliser une action d'amélioration	Plans de progrès	Direction générale	Action de progrès réalisée	DD
Gérer les processus	Cartographie initiale	Client, personnel, partenaires	Cartographie réactualisée	EE

Grille N° 3

La détermination des indicateurs est fondamentale pour évaluer les performances des processus. La définition et l'identification des indicateurs doivent être déterminées avec la participation du personnel concerné par le processus ou activité à mesurer.

Les indicateurs doivent être précis, sans ambiguïtés, simples et pertinents.

Les résultats de la mesure doivent être comparés aux objectifs attendus du processus. Cette comparaison déclenche une analyse qui donnera comme résultat des actions correctives pour éliminer les causes des défaillances présentes dans les processus, afin de rétrécir, ou même faire disparaître l'écart entre la performance réelle et la performance attendue.

Une visualisation graphique de l'évolution des indicateurs est possible avec l'utilisation d'un tableau de bord. Il représente aussi un outil d'informations qui aide

les décideurs à prendre des décisions plus efficaces ; d'où l'intérêt d'avoir des tableaux de bord précis, condensés et conviviaux.

2.3 Maîtriser les processus

Mettre sous contrôle un processus exige de planifier les activités, mesurer son efficacité et prévoir ses résultats.

Pour repérer si la maîtrise des processus est atteinte, il faut aussi évaluer la maturité de ces processus. Cette évaluation est essentielle pour identifier les actions à prendre pour mettre sous contrôle toutes les activités clés du processus.

Un exemple de grille d'analyse de la maturité d'un processus est montré dans la Grille N°4

On peut apercevoir 10 critères d'évaluation et 6 niveaux qui représentent l'état du processus. On constate aussi que pour considérer maîtriser le processus, on doit formaliser des procédures, avoir des enregistrements qui permettent la traçabilité du processus, mesurer la performance du processus en utilisant des indicateurs qui permettent d'anticiper les dérives, planifier des améliorations, avoir des systèmes d'informations efficaces, maîtriser les interfaces des processus, identifier et maîtriser les risques, avoir un système d'évaluation et suivi de compétences nécessaires pour le bon fonctionnement du processus.

L'évaluation de la maturité de l'ensemble des processus peut représenter un vrai challenge pour l'organisation. Il est conseillé de classer les processus par ordre de priorité et en suite planifier son évaluation par tranches.

Je considère aussi qu'une analyse de la relation clients/fournisseurs internes est nécessaire pour mettre sous contrôle les processus de l'entreprise. L'approche client/fournisseur permet d'avoir une meilleure communication entre les parties intéressées, améliorer la performance du processus, repérer les attentes des

Grille d'analyse de la maturité d'un processus

Critères d'évaluation	0	1	2	3	4	5
	Aléatoire	Bonne pratique	Défini	Maîtrisé	Amélioré	Excellent
Formalisation du processus	Pas de procédure écrites	Notes personnelles, calepin...	Procédures rédigées	Procédures bien appliquées	Procédures améliorées régulièrement	Procédures supportées par un workflow
Enregistrements	Pas d'enregistrement	Enregistrements individuels (cahier, papier libre...)	Formulaires, dossiers structurés...	Accès facile à l'information et à l'historique	Système de classement des données amélioré régulièrement	Un système de data ware-house permet de gérer les données
Indicateurs et tableau de bord	Pas d'indicateurs ou système de suivi	Indicateurs, tableau personnel	Indicateurs officiels émis régulièrement	Indicateur pertinent de pilotage et d'anticipation des dérives	Indicateurs revus régulièrement et limites de surveillance ajustées	Les indicateurs prédictifs ont démontré leur efficacité
Actions d'amélioration	Pas d'action d'amélioration formalisée	Actions d'amélioration reposant sur la bonne volonté	Plan d'amélioration formalisé	Plan d'amélioration formalisé et suivi régulièrement	Évaluation de l'efficacité des actions et utilisation de méthodes (plans d'expérience, méthode de résolution de problèmes)	Le personnel est pleinement impliqué et motivé dans l'amélioration permanente
Système d'information et de communication	Il faut chercher l'information « aller à la pêche »	Circulation d'informations ne reposant que sur des contacts informels et ponctuels	Règles de diffusion d'informations et de communication définie	Les informations répondent aux besoins des personnes	Les enquêtes de satisfaction internes démontrent la qualité de la communication	Les informations sont partagées en temps réel grâce à des bases informatiques, conviviales, avec des systèmes d'alerte
Gestion des interfaces (processus ou services)	Les interfaces ne sont pas identifiées	La gestion des interfaces repose sur les efforts individuels	La coordination aux interfaces est organisée formellement	Les interfaces fonctionnent bien et les dysfonctionnements sont rares ou mineurs	La gestion des interfaces est revue régulièrement avec les clients et fournisseurs du processus	La relation client-fournisseur interne est évaluée et jugée très satisfaisante
Veille, benchmark	Pas de veille ou de benchmark	Veille ou benchmark ne dépendent que de la curiosité individuelle	Actions de veille ou de benchmark sont définies et planifiées	Les actions de veille conduisent à des améliorations réelles	La veille et le benchmark génèrent des innovations	Participation à des benchmarks de référence
Capitalisation du savoir-faire	Pas de capitalisation du savoir-faire	Le savoir-faire ne repose que sur l'individu, lorsqu'il part, tout part !	Il existe un système de capitalisation des connaissances	Le système permet réellement de partager les connaissances	Les bases de connaissances sont actualisées régulièrement et enrichies	Une véritable démarche de knowledge management est engagée et les résultats sont probants
Maîtrise des risques	Pas d'identification des risques	Les risques sont repérés en fonction de l'intuition	Il existe une évaluation formelle des risques (AMDEC, fiche de risque...)	Les risques sont maîtrisés, il n'y a pas de constat de dysfonctionnements majeurs	L'analyse des risques est intégrée et mise à jour régulièrement	Un réel management du risque est développé
Gestion des compétences	Affectation des personnes non-maîtrisée	Compétences transmises oralement	Grille de compétences établie	Il y a un système d'évaluation et de suivi des compétences	La polyvalence est assurée	La gestion des compétences est couplée à la gestion des carrières

Grille N°4

clients internes, assurer la qualité des éléments de sortie du processus et prévenir les non conformités du système.

Dans la figure N°6 on peut apercevoir un modèle de relation client / fournisseur.

Notion Client/Fournisseur

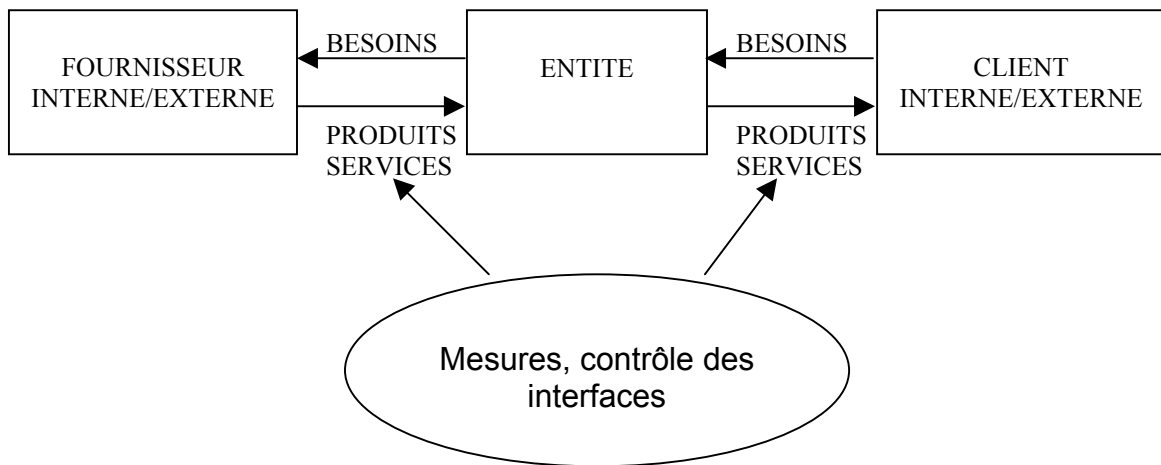


Figure N° 6

3.-PROCESSUS STOCKAGE

3.1 Processus de réception

Le processus de réception démarre avec la mise à quai des véhicules de transport de marchandises et il est fini quand la marchandise est enregistrée dans le système informatique.

Le processus de réception comprend les étapes suivantes :

1. Mise à quai des véhicules de transport de marchandises
2. Réception des documents
3. Déchargement de la marchandise
4. Contrôle de la livraison
5. Contrôle qualité
6. Réception Informatique

La mise à quai des véhicules de transport de marchandises consiste à placer sur la zone de déchargement les camions ou véhicules à décharger, tout en respectant les règles de sécurité et la planification de réception .

Le transporteur présente donc les documents associés à la marchandise comme le bon de livraison, la lettre de voiture etc.

Le déchargement de la marchandise est une tâche qui doit être réalisée par le transporteur si la charge est inférieure à 3 tonnes ; en cas contraire c'est au magasinier de réaliser les déchargements. En suite le personnel de l'entrepôt place la charge sur la zone de contrôle des marchandises.

Le magasinier doit vérifier l'état de la charge ou livraison, en comparant la marchandise avec les documents reçus. En cas de constat de produits ou conditionnements endommagés ou manquants, le magasinier doit émettre des réserves.

Le contrôle qualité est une étape consommatrice de délais mais essentielle pour garantir la qualité du produit final. La marchandise , en provenance de fournisseurs de produits stratégiques, ou de fournisseurs ayant eu des précédents de mauvaise qualité, doit être l' objet de vérifications et contrôles nécessaires pour assurer qu'elle satisfait les exigences d'achat spécifiées ; il est impératif d'exercer cette activité dans les plus brefs délais, si on veut maîtriser les flux de la chaîne logistique.

La dernière étape du processus de réception est la réception informatique ; cette étape met à disposition de ses clients la marchandise reçue. Il déclenche aussi le processus de paiement des fournisseurs. Les mouvements d'entrée est une tâche qui demande beaucoup de temps aux magasiniers, il est donc, conseillé l'application de systèmes automatiques d'enregistrements de mouvements.

La figure N° 7 montre la cartographie du processus de réception

3.2 Processus de stockage

Le processus de stockage comprend : la mise en stock physique de la marchandise, la préservation de la marchandise en assurant les conditions adéquates pour le stockage, l'identification et protection des matières premières, produits et composants stockés.

La mise en stock physique de la marchandise consiste à transporter depuis la zone de réception et contrôle jusqu'à la zone de stockage prédéfini en utilisant les moyens de manutention adéquats à chaque pièce ou produit .

Ensuite, l'identification des zones de stockage selon la nature et le besoin de chaque produit.

Finalement le processus de stockage doit assurer un environnement optimal pour la protection de la marchandise et la préservation de la conformité du produit. Les variables température, humidité, luminosité, pression entre autres, sont étudiées pour garantir la qualité de chaque pièce ou produit.

La figure N° 7 montre la cartographie du processus de stockage

3.3 Processus d'expédition

Le processus d'expédition démarre avec l'enregistrement de la commande du client et fini quand la marchandise est expédiée au client ou à la ligne de fabrication.

Le processus d'expédition comprend les étapes suivantes :

1. Enregistrement de la commande
2. Préparation de la commande
3. Emballage et étiquetage
4. Réalisation de documents de transport
5. Expédition et transport

Le processus d'expédition commence avec la réception et enregistrement de la commande du client. Cet enregistrement déclenche les opérations des livraisons ou réapprovisionnement.

Ensuite un bon de préparation de la commande est édité et le magasinier prélève les marchandises demandées dans le lieu de stockage. Une fois prélevé, le magasinier dépose la marchandise sur la zone de préparation des commandes.

La troisième étape du processus d'expédition est l'emballage et l'étiquetage de la marchandise en utilisant les conditionnements adéquats.

L'étiquetage des colis a une fonction d'information. Les étiquettes fournissent des renseignements importants au niveau commercial, de manutention, de sécurité et qualité.

L'étape suivante est la réalisation des documents de transport. elle consiste à préparer les documents qui accompagneront les marchandises pendant l'expédition. Les documents à réaliser varient selon le transport choisi et la destination des marchandises.

La dernière étape du processus est l'expédition et transport de la marchandise ; cette étape comprend la mise en place de la commande sur la zone d'expédition, le chargement du véhicule, l'exécution du transport de la marchandise et la mise à disposition aux clients.

Il faut noter que le processus d'expédition est valable pour les clients externes, en livrant produits finis, qu'aux lignes de fabrication internes, en réapprovisionnant les matières premières et composants.

La figure N° 7 montre la cartographie du processus d'expédition

PROCESSUS DE STOCKAGE

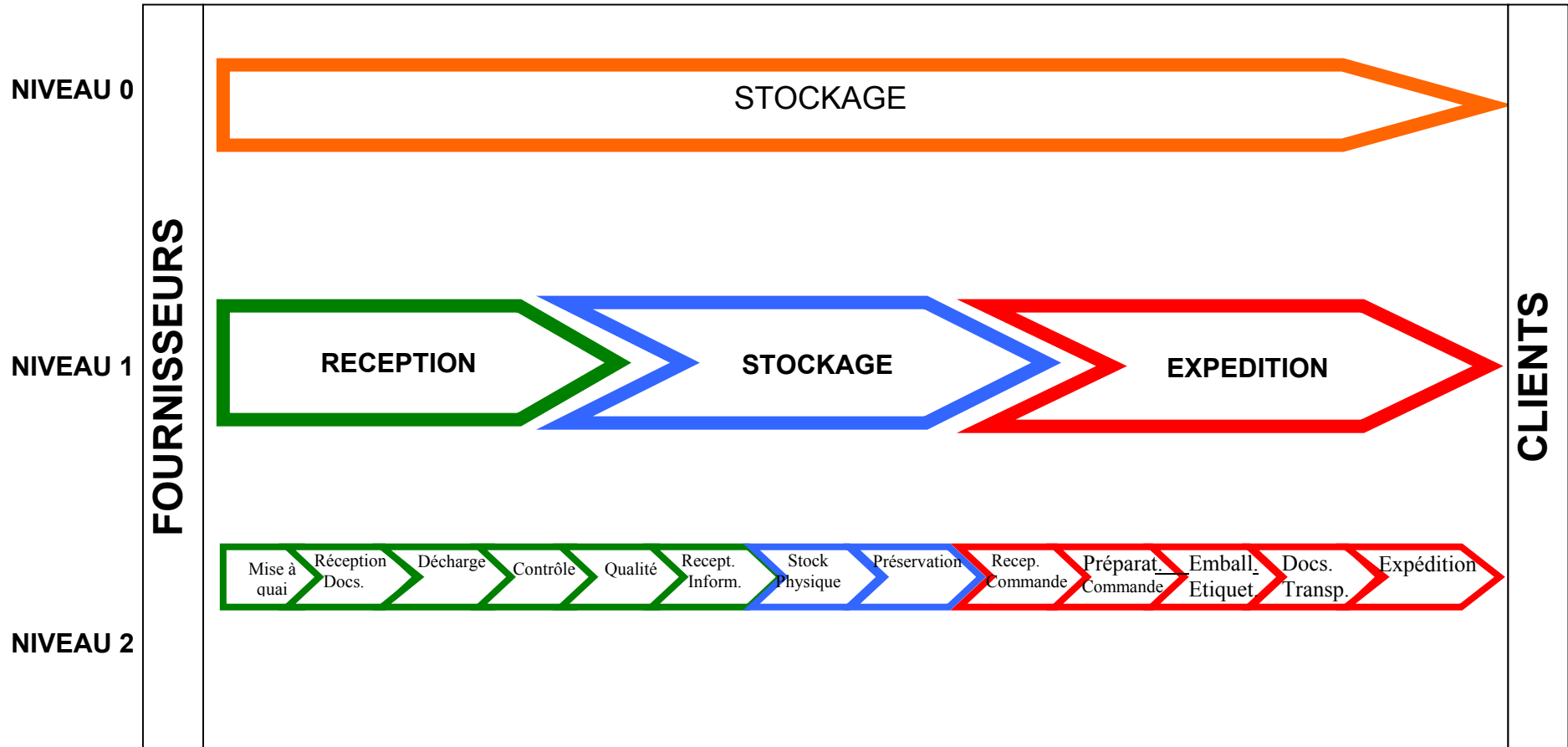


Figure N° 7

La grille N° 5 montre un exemple de cartographie d'un entrepôt

Type De flux	Règle d'affectation	Nom Zone Stockage	Catégorie Mouvement	N° Alvéoles	Type d'alvéole	Poids par alvéole	Taux de Remplissage	Hauteur Max.	Nb Entrées p/jour	Nb sorties p/jour
P / P R	B	PPBR	A	100	Palettier	1T	70 %	6m	30	30
P/P L	B	PPBL	B et C	300	Palettier	1T	70 %	6m	10	10
P / P R	D	PPDR	A	20	Palettier	1T	50 %	2m	20	20
P/P L	D	PPDL	B et C	60	Palettier	1T	50 %	2m	10	10
PIC R	B	PCBR	A	40	Palettier	1T	70 %	6m	10	30
PIC L	B	PCBL	B et C	80	Palettier	1T	70 %	6m	2	9
PIC R	D	PCDR	A	25	Sol		50 %	1,8 m	6	30
PIC L	D	PCDL	B et C	50	Sol		50 %	1,8 m	1	6
C / C R	D	CCDR	A	200	Dynamique	100 Kg	50 %	1,8 m	50	50
C / C L	D	CCDL	B et C	300	Dynamique	100 Kg	50 %	1,8 m	30	30
CID R	D	CDDR	A	200	Dynamique	100 Kg	50 %	1,8 m	20	25 0
CID L	D	CDDL	B et C	300	Dynamique	100 Kg	50 %	1,8 m	5	50

P/P : produits entrant en palette et sortant en palette de l'entrepôt

P/C : produits entrant en palette et sortant en carton de l'entrepôt

C / C : produits entrant en carton et sortant en carton de l'entrepôt

C/D : produits entrant en carton et sortant au détail (à l'unité) de l'entrepôt

B : Zone Banalisée

D : Zone Dédiée

R : Flux Rapide

L : Flux Lent

Grille N° 5

4.- INDICATEURS DU PROCESSUS STOCKAGE

Le tableau de bord type de l'entrepôt présente trois familles d'indicateurs : Indicateurs Service client, indicateurs logistiques et indicateurs d'évolutivité.

La famille « service client » détermine des indicateurs qui mesurent la capacité d'un processus de satisfaire les besoins du client interne ou externe.

La famille « logistiques » détermine des indicateurs qui mesurent la performance logistique d'un entrepôt au niveau de coûts et efficacité.

La famille « évolutivité » détermine des indicateurs qui mesurent la capacité d'un entrepôt à absorber les variations du volume.

4.1 Indicateurs processus de réception

1. Mise à quai des véhicules de transport de marchandises

$$\text{Taux de service camion} = \frac{\text{Nombre de camions mise à quai par jour}}{\text{Nombre de camions planifiés par jour}}$$

$$\text{Nombre de camions par quai} = \frac{\text{Nombre de camions servis par jour}}{\text{Nombre de quais disponibles par jour}}$$

2. Réception des documents

$$\text{Taux de documents non conformes} = \frac{\text{Nombre de documents non conformes}}{\text{Nombre de documents réceptionnés}}$$

3. Déchargement de la marchandise

$$\text{Temps de déchargement} = \frac{\Sigma \text{Nombre de camions servis par jour}}{\text{Nombre de quais disponibles par jour}}$$

$$\text{Taux d'utilisation des chariots} = \frac{\text{Nombre d'heures d'utilisation des chariots par jour}}{\text{Nombre d'heures disponibles des chariots par jour}}$$

$$\text{Productivité de déchargement} = \frac{\text{Nombre de déchargements par jour}}{\text{Nombre d'effectifs de la zone de décharge}}$$

4. Contrôle de la livraison

$$\text{Taux de réceptions non conformes} = \frac{\text{Nombre de réceptions non conformes}}{\text{Nombre de réceptions}}$$

$$\text{Taux de réserves} = \frac{\text{Nombre de réserves émises}}{\text{Nombre de réceptions}}$$

5. Contrôle qualité

$$\text{Taux de conformité} = \frac{\text{Nombre de pièces reçues non conformes}}{\text{Nombre pièces reçues}}$$

$$\text{Productivité contrôle qualité} = \frac{\text{Nombre de déchargements contrôlés par jour}}{\text{Nombre d'effectifs de contrôle qualité}}$$

6. Réception Informatique

$$\text{Taux de fiabilité} = \frac{\text{Nombre de d'entrées conformes}}{\text{Nombre d'entrées effectuées}}$$

4.2 Indicateurs processus stockage

$$\text{Taux d'utilisation des équipements} = \frac{\text{Nombre d'heures d'utilisation}}{\text{Nombre d'heures disponibles}}$$

$$\text{Pourcentage coûts de manutention} = \frac{\text{Coûts de manutention}}{\text{Chiffre d'affaire}}$$

$$\text{Taux de remplissage} = \frac{\text{M}^2 \text{ de surface de stockage utilisé}}{\text{M}^2 \text{ de surface de stockage}}$$

$$\text{Pourcentage coûts de stockage} = \frac{\text{Coûts de stockage}}{\text{Chiffre d'affaire}}$$

$$\text{Pourcentage redressement stock} = \frac{\Sigma \text{ valeur des écarts de stock}}{\text{Montant du stock inventorié}}$$

$$\text{Stock outil / stock total} = \frac{\text{Taille de lot} / 2 + \text{stock de sécurité}}{\text{Nombre de pièces en stock}}$$

$$\text{Température moyenne} = \frac{\Sigma \text{ Températures mesurées dans la journée en centigrades}}{\text{Nombre de lectures effectuées dans la journée}}$$

$$\text{Humidité moyenne} = \frac{\Sigma \text{ de pourcentages d'humidité mesurés dans la journée}}{\text{Nombre de lectures effectuées dans la journée}}$$

4.3 Indicateurs processus expédition

1. Enregistrement de la commande

$$\text{Taux d'enregistrements de commandes} = \frac{\text{Nombre de commandes enregistrées par jour}}{\text{Nombre de commandes reçues par jour}}$$

$$\text{Taux de commandes incomplètes} = \frac{\text{Nombre de commandes incomplètes par jour}}{\text{Nombre de commandes reçues par jour}}$$

2. Préparation de la commande

$$\text{Temps de préparation des commandes} = \frac{\Sigma \text{ temps de préparation des commandes par jour}}{\text{Nombre de commandes préparées par jour}}$$

$$\text{Productivité préparation} = \frac{\text{Nombre de commandes préparées par jour}}{\text{Nombre d'effectifs de préparation}}$$

3. Emballage et étiquetage

$$\text{Taux d'emballages} = \frac{\Sigma \text{ temps emballage par jour}}{\text{Nombre d'emballages par jour}}$$

$$\text{Taux d'emballages non conformes} = \frac{\text{Nombre d'emballages non conformes par jour}}{\text{Nombre d' emballages par jour}}$$

4. Réalisation de documents de transport

$$\text{Taux de documents non conformes} = \frac{\text{Nombre de documents non conformes}}{\text{Nombre de documents réalisés}}$$

5. Expédition et transport

$$\text{Taux de service} = \frac{\text{Nombre de commandes livrées par jour}}{\text{Nombre de commandes à livrer par jour}}$$

$$\text{Taux de compression délais} = \frac{\text{Nombre de commandes passées à délais comprimés}}{\text{Nombre de commandes passées}}$$

$$\text{Taux de livraisons incomplètes} = \frac{\text{Nombre de commandes non livrées}}{\text{Nombre de commandes à livrer}}$$

$$\text{Taux de remplissage de camions} = \frac{\text{Nombre de m}^3 \text{ chargés par jour}}{\text{Capacité en m}^3 \text{ utilisés par jour}}$$

Tableau de bord type de l'entrepôt

CRITERE	RECEPTIONNER	REAPPROVISIONNER	EXPEDIER
Service Client	Taux de service Réception	Taux de service Client interne	Taux de service Client externe
	Cycle Réception	Cycle réapprovisionnement	Cycle livraison
	Retard réception	Retard réapprovisionnement	Retard livraison
Coûts Logistiques	Taux de remplissage par flux		
	CA/M ² de stockage		
	% coûts de manutention/CA		
	% coûts transport / CA		
	CA Montant (€) transport express		
Evolutivité	Taux utilisation des équipements		
Global entrepôt	Taux saturation par magasin		
	Taux de fiabilité des stocks		

Grille N° 6

CONCLUSION

Aujourd'hui la gestion des entrepôts est devenue une activité stratégique pour les entreprises qui veulent intervenir sur le marché mondial.

Dans un premier temps, nous avons vu que le management de processus est une méthode très efficace pour gérer et optimiser les fonctionnements des entreprises.

Dans un deuxième temps, nous avons vu que la gestion d'entrepôts peut être considérée comme un processus.

Ensuite, on a vu que la gestion du processus demande la maîtrise de plusieurs compétences, parmi lesquelles on trouve la gestion d'information, la gestion du personnel et le management du changement.

On a remarqué aussi que les enjeux de la gestion d'entrepôts en utilisant les notions de management du processus sont :

- Avoir une vision claire de toutes les activités de la gestion d'entrepôts
- Gestion de ressources plus efficace
- Identification de dysfonctionnement du processus
- Maîtrise d'un processus stratégique pour l'entreprise

Enfin, la maîtrise du processus de stockage permet aux entreprises de nos jours, d'avoir une gestion efficace des entrepôts et encourage le manager à déclencher des démarches d'optimisation et d'améliorations des performances de ses processus.

BIBLIOGRAPHIE

BESTERFIELD Dale H, Control de Calidad, Mexique, Prentice Hall Hispanoamericana S.A. 1995, 508 pages.

CATTAN Michel, IDRISSE Nathalie, KNOCKAERT Patrick, Maîtriser les processus de l'entreprise, Paris, Editions d'organisation, 2005 (quatrième édition), 304 pages.

MOCELLIN Fabrice, Gestion des entrepôts et plates-formes, Paris, Dunod, 2003, 249 pages.

SEYDOUX-STEINFORT Laure, L'intérêt des tableau de bord pour la prise de décision en entreprise, Mémoire, Master Achat et Logistique, Wesford Grenoble, 2004, 25 pages.

Norme ISO-9001 :2000 Systèmes de management de la qualité : Exigences, Norme française homologuée, Paris, AFNOR, 2000, 24 pages.

TABLE DE FIGURES

Numéro	Nom	Source	Page
1	Processus	Cours Management Qualité Wesford 2004	3
2	Activités corrélées ou interactives	Cours Management Qualité Wesford 2004	4
3	Modèle d'un système de management qualité basé sur les processus	Norme ISO - 9001 :2000 Systèmes de management qualité : Exigences	8
4	Exemple cartographie du processus	CATTAN Michel Voir bibliographie page 29	12
5	Exemple cartographie du processus	CATTAN Michel Voir bibliographie page 29	12
6	Notion Client/Fournisseur	CATTAN Michel Voir bibliographie page 29 avec modifications	16
7	Processus Stockage	MARTINEZ Heriberto Mémoire Wesford 2005	20

TABLE DE GRILLES

Numéro	Nom	Source	Page
1	Typologie processus	CATTAN Michel Voir bibliographie page 29	5
2	Liste des processus classés par typologie	CATTAN Michel Voir bibliographie page 29 avec modifications	10
3	Processus : Piloter l'amélioration continue	CATTAN Michel Voir bibliographie page 29	13
4	Grille d'analyse de la maturité d'un processus	CATTAN Michel Voir bibliographie page 29	15
5	exemple de cartographie d'un entrepôt	MOCELLIN Fabrice Voir bibliographie page 29	21
6	Tableau de bord type de l'entrepôt	MOCELLIN Fabrice Voir bibliographie page 29	27

Licences Creative Commons

Quelle est la qualification juridique des documents-type Creative Commons ?

Les documents Creative Commons sont des contrats-type qui permettent à l'auteur de **communiquer au public** les conditions d'utilisation de son œuvre.

Ce sont des offres ou sollicitations, l'offre étant définie comme la « *manifestation de volonté (...) par laquelle une personne propose à une ou plusieurs autres (déterminées ou indéterminées) la conclusion d'un **contrat** à certaines conditions* » (1).

On peut qualifier ces offres de contrats à exécution successive et de concession de droit d'usage. Elles sont fournies à **titre d'information** gratuitement par Creative Commons et n'impliquent **aucun transfert des droits** de propriété intellectuelle (2). Elles ne peuvent donc pas être qualifiées de vente ou de cession.

La qualification de prêt à usage ou de commodat adresse les biens qui doivent être restitués, ce qui n'a guère de sens dans le cas de biens immatériels.

Le louage de chose incorporelle ou licence (location d'un meuble incorporel en droit de la propriété intellectuelle) est défini à l'article 1709 du Code Civil comme « *un contrat par lequel l'une des parties s'oblige à faire jouir l'autre d'une chose pendant un certain temps, et moyennant un certain prix que celle-ci s'oblige de lui payer* ». Le prix à payer n'entraîne ici aucune rémunération, mais les obligations qui pèsent sur l'Acceptant laissent à penser que la personne qui offre une œuvre sous de telles conditions en retire des avantages.

Le respect de la destination et l'usage de la chose louée en bon père de famille fait partie des règles communes aux baux des maisons et des biens ruraux.

La qualification de licence, sous-catégorie de contrats, est traditionnellement réservée à la propriété industrielle (licence de brevet ou de marque) et aux logiciels, et n'est pas employée en propriété littéraire et artistique. Cependant, ce terme est communément utilisé pour nommer les Creative Commons *licenses*, sous l'influence du terme américain et du concept de "licences libres" : licence GNU GPL, Licence Art Libre...

La nouveauté de ce type d'offre peut enfin amener à la qualification de contrat innommé.

Quelle est la validité des licences Creative Commons au regard du formalisme français des contrats de droit d'auteur ?

Le formalisme des contrats de cession de droits de propriété littéraire et artistique (CPI L. 131-3) peut s'appliquer aux licences ou autorisations d'utilisation (3). Celles-ci doivent décrire de manière précise le domaine d'exploitation, soit l'étendue, la destination, le lieu et la durée des droits concédés.

L'article 3 des licences Creative Commons énumère l'**étendue** des droits proposés : « *la reproduction de l'œuvre seule ou incorporée dans une œuvre dite collective, comme une publication périodique, une anthologie ou une encyclopédie* », au sens de l'article L. 121.8 du CPI, voire modifiée en vue de former certaines « *œuvres dites dérivées : traductions, les arrangements musicaux, les adaptations théâtrales, littéraires ou cinématographiques, les enregistrements sonores, les reproductions par un art ou un procédé quelconque, les résumés, la distribution d'exemplaires ou d'enregistrements* » desdites œuvres, au sens du CPI, article L. 122-4, seconde phrase.

La **durée** (toute la durée légale de protection de l'Œuvre, telle qu'elle est définie aux articles L. 123, L. 132-19, L. 211-4...) et l'étendue (le monde entier) sont également identifiées.

Quant à la **destination**, elle est clairement repérable dans l'intention de l'auteur de contribuer à un fonds commun en autorisant certaines utilisations gratuites de son œuvre.

La cession des droits de reproduction et de représentation à titre gratuit est permise à l'article L. 122-7 du CPI.

On précisera que les sous-licences sont explicitement interdites dans les documents Creative Commons, être titulaire d'un droit d'usage ne confère pas au bénéficiaire d'une licence Creative Commons le droit de céder ces droits. Le bénéficiaire ne pourra distribuer l'œuvre ou la communiquer au public que sous les mêmes conditions sous lesquelles il l'a reçue. Le terme « bénéficiaire » et non pas le terme « licencié » a été retenu pour désigner dans la traduction française la personne qui accepte l'offre. Ce choix marque une volonté de confirmer cette interdiction et peut ainsi favoriser ainsi le consentement éclairé de l'acceptant.

L'article 3 de la version originale prévoit que « *Les droits mentionnés ci-dessus peuvent être exercés sur tous les supports, médias, procédés techniques et formats, qu'ils soient connus aujourd'hui ou mis au point dans le futur.* »

L'article L. 131-6 accepte « *la clause d'une cession qui tend à conférer le droit d'exploiter l'œuvre sous une forme non prévisible ou non prévue à la date du contrat.* ». Elle « *doit être expresse* », ce qui est le cas dans la version originale des licences. Mais étant donné qu'elle doit également « *stipuler une participation corrélatrice aux profits d'exploitation* », la phrase a été écartée de la version française, à l'instar de la solution retenue par les traducteurs allemands conformément à l'article 31.4 de la loi allemande sur le droit d'auteur de 1965, plus stricte, qui interdit l'exploitation sous une forme non prévisible.

Si les cessions peuvent être consenties à titre gratuit, l'article L131-3 du CPI prévoit que les **adaptations audiovisuelles** doivent prévoir une rémunération.

Cependant, la jurisprudence (4) a admis la validité d'une cession des droits d'adaptation audiovisuelle même si aucune rémunération n'était stipulée, la contrepartie étant fournie par la publicité faite à l'ouvrage, œuvre préexistante. L'intention de l'auteur d'obtenir une diffusion et une distribution de son œuvre sous Creative Commons plus large peut être interprétée comme le souhait d'une plus grande notoriété grâce aux copies et aux diffusions qu'effectueront les Acceptants, sans exiger une exploitation conforme aux règles spécifiques d'un contrat d'édition, ni être lié par un contrat d'exclusivité avec un producteur.

L'autorisation d'adaptation audiovisuelle ne doit-elle pas figurer dans un contrat écrit distinct de celui qui autorise les autres actes ?

D'après l'article L113-4, « *l'œuvre composite est la propriété de l'auteur qui l'a réalisée, sous réserve des droits de l'auteur de l'œuvre préexistante* ».

L'article L131-4 alinéa 3 stipule que « *les cessions portant sur les droits d'adaptation audiovisuelle doivent faire l'objet d'un contrat écrit sur un document distinct du contrat relatif à l'édition proprement dite de l'œuvre imprimée* ». On peut se demander si le choix de l'option qui autorise les modifications ne contraindrait pas à recourir à deux contrats Creative Commons séparés, de manière à respecter cette disposition qui vise à protéger l'auteur en lui faisant prendre conscience du fait qu'il s'agit de deux actes de cession bien différents.

La réponse est non car les licences Creative Commons ne sont pas assimilables à des contrats d'édition au sens de l'article L132-1 du CPI : elles ne prévoient pas d'obligation pour le

bénéficiaire correspondant à la charge pour l'éditeur d'assurer la publication et la diffusion des exemplaires dont la fabrication est autorisée.

Quelle est la validité des offres Creative Commons vis-à-vis du droit général des obligations ?

L'absence de signature n'est pas le signe d'une absence de consentement ou d'information sur l'objet et la nature de l'engagement contractuel. Il est en effet obligatoire d'accompagner toute reproduction ou communication de l'œuvre d'une copie ou d'un lien vers le texte Creative Commons qui la gouverne. Il est précisé dans l'objet du contrat que l'exercice sur l'œuvre de tout droit proposé dans ladite offre vaut acceptation tacite de celle-ci, à l'image des licences d'utilisation de logiciels qui prennent effet à l'ouverture de l'emballage du disque d'installation. On peut inférer de l'article 1985 du Code Civil relatif au mandat que le commencement de l'exécution du contrat proposé par le destinataire de l'offre « révèle » son acceptation (5).

La personne qui propose de contracter, l'auteur au sens de l'article 113 du CPI, garantit dans l'article 5a qu'elle a bien obtenu tous les droits nécessaires sur l'œuvre pour être en mesure d'autoriser l'exercice des droits conférés par l'offre. Elle s'engage à ne pas transmettre une œuvre constitutive de contrefaçon ou d'atteinte à tout autre droit de tiers (autres titulaires de droits ou sociétés de gestion collective qui auraient pu être mandatées, ou tout autre tiers), et à permettre une jouissance paisible à ceux qui en accepteront les termes.

Cependant, la version originale 2.0 des textes Creative Commons (notre travail de traduction et d'adaptation portait jusqu'en mai 2004 sur la version originale 1.0) prévoit que cette clause de garantie deviendra optionnelle. Une telle exclusion de garantie pourrait être jugée sans valeur en cas de dommage. La responsabilité délictuelle étant d'ordre public, elle aura vocation à s'appliquer par défaut, même sans mention explicite : la responsabilité de l'offrant est alors définie par la législation applicable.

Enfin, proposer des textes en langue française n'est pas seulement plus commode pour les utilisateurs français, mais répond également à l'impératif d'utiliser la langue française dans le cadre de relations avec des salariés ou des consommateurs (6) dans un contexte professionnel privé ou public.

Les contrats Creative Commons sont-ils compatibles avec le droit moral, norme impérative ?

Droit à la paternité

N'est-il pas obligatoire de choisir l'option Paternité ? (On notera que l'option Paternité devient obligatoire à partir de la version 2.0.)

On pourrait en effet penser que l'option *Non Attribution*, qui n'imposait pas d'indiquer la paternité de l'œuvre, ne pouvait pas être choisie en droit français car le droit à la paternité, prérogative de droit moral, est inaliénable. La même question est soulevée par l'article 4.a qui permet à l'Offrant de demander à l'Acceptant de retirer de l'Œuvre dite Collective ou Dérivée

toute référence au dit Offrant.

Effectivement, un contrat qui imposerait à l'auteur de renoncer définitivement à son droit au nom, en échange d'une contrepartie financière ou non, serait nul. La jurisprudence relative aux contrats dits de « nègre » où l'auteur réel écrit un ouvrage pour autrui, et s'engage à renoncer à être identifié comme auteur auprès du public, est stable : l'auteur réel pourra toujours se faire reconnaître comme auteur (7).

Les documents Creative Commons n'imposent pas une renonciation définitive, mais permettent une renonciation provisoire et une clarification (8). L'auteur pourra toujours faire reconnaître sa paternité.

En revanche, ce droit à l'anonymat ne doit pas donner lieu à de fausses attributions de paternité, notamment dans le cas où l'utilisateur-auteur indiquerait un autre nom que le sien, ou s'approprierait indûment la paternité d'une œuvre. Le principe général étant la présomption de titularité au bénéfice de celui sous le nom duquel est divulguée l'œuvre, le système Creative Commons ne permet pas plus que le cas général d'authentifier la paternité des œuvres. La paternité indiquée dans une offre Creative Commons reste soumise à la bonne foi des utilisateurs.

Droit au respect

Autoriser à l'avance les modifications n'équivaut pas à aliéner le droit au respect. Le droit d'adaptation, traditionnellement cédé à l'avance, n'implique pas d'autoriser les modifications qui porteraient atteinte à l'intégrité de l'œuvre ou à l'honneur et la réputation de son auteur. L'auteur qui aurait mis à disposition son œuvre sous une offre Creative Commons autorisant les modifications et la création d'œuvres dites dérivées, se réserve toujours la possibilité d'un recours fondé sur droit au respect, en cas d'utilisation ou de dénaturation de son œuvre telle qu'elles lui porteraient préjudice.

Droit de retrait

Le droit de retrait, lui aussi d'ordre public, pourra toujours être exercé, même si le parcours de l'œuvre rend son application encore plus difficile sur les réseaux. Celui qui propose l'offre de mise à disposition se réserve à tout moment le droit de proposer l'œuvre à des conditions différentes ou d'en cesser la diffusion (article 7.b), dans le respect des offres précédemment consenties. L'auteur qui met fin au contrat Creative Commons devra respecter la bonne foi (9) des personnes qui auront dans l'intervalle appliqué le contrat qu'il proposait.

Droit de divulgation

Le titulaire des droits sur l'œuvre conserve le contrôle du moment et des conditions de sa divulgation et de sa communication au public, non pour s'assurer de la réservation des droits exclusifs, mais pour rendre l'œuvre libre de certains droits.

Certains pourraient se demander si la condition de Partage à l'Identique des Conditions Initiales ou ShareAlike ne constitue pas une atteinte au droit de divulgation de la personne qui, ayant accepté une œuvre sous de telles conditions contractuelles, la modifie en apportant une contribution originale, et acquiert elle-même le statut d'auteur de la nouvelle œuvre dite dérivée.

Le nouvel auteur conserve ses prérogatives et décide du moment de la divulgation de la nouvelle œuvre. Il ne lui est pas interdit de la divulguer sous des conditions différentes, mais c'est à la condition d'obtenir une autorisation écrite de la part de l'auteur de l'œuvre préexistante, comme dans le système juridique classique, hors Creative Commons.

Le contrôle de l'utilisation après divulgation en vertu des options Partage des Conditions Initiales à l'Identique (*Share Alike*) et Pas d'Utilisation Commerciale (*Non Commercial*) n'est-il pas incompatible avec le principe d'**épuisement des droits** ?

L'épuisement du droit de distribution prévu en droit communautaire établit qu'une fois l'original de l'œuvre ou sa copie mise en circulation sur le territoire communautaire avec le consentement du titulaire de ce droit, par exemple après la première vente, il ne peut plus exercer ledit droit. Le titulaire ne peut donc exercer ce droit de propriété intellectuelle qu'une seule fois, il ne peut pas l'exercer à nouveau dans un autre Etat-membre. L'épuisement ne concerne que la distribution physique d'exemplaires matériels, de supports, à l'exclusion des services en ligne et des copies licites en découlant (Directive 2001/29/CE sur l'harmonisation de certains aspects du droit d'auteur et des droits voisins dans la société de l'information, article 4.2 et considérant 29). Le titulaire conserve ses autres droits patrimoniaux.

L'article 2 des contrats Creative Commons stipule bien qu'ils s'appliquent sans préjudice du droit applicable, et ne visent donc en aucun cas à restreindre ce type de prérogatives. On peut toutefois se demander si le fait de restreindre les conditions d'utilisation après la première mise à disposition respecte l'épuisement.

Tout d'abord, les options Partage des Conditions Initiales à l'Identique (*Share Alike*) et Pas d'Utilisation Commerciale (*Non Commercial*) ne conduisent pas à interdire formellement toute modification qui ne serait pas proposée aux mêmes conditions ou toute utilisation commerciale, ce qui reviendrait à imposer des conditions de distribution. Elles se contentent simplement de réserver les droits non proposés, qui continuent à requérir l'autorisation du titulaire des droits, à l'instar du droit d'auteur classique.

Enfin, on peut rappeler que la notion d'épuisement est utilisée en droit communautaire à des fins de régulation économique. Elle est utile dans les situations où un ayant-droit abuse de son monopole pour affecter le commerce et la concurrence en interdisant la commercialisation ou en imposant des restrictions quantitatives à l'importation ou des mesures d'effet équivalent. Les objectifs du Traité de Rome sont de lutter contre le cloisonnement du marché intérieur et les abus de position dominante. Sont visées d'un côté les entraves à la libre circulation des marchandises constitutives d'obstacles à la commercialisation sur le territoire national de produits régulièrement mis en circulation sur le territoire d'un autre Etat membre, et de l'autre la faculté de contrôler les actes ultérieurs de commercialisation et d'interdire les réimportations. Certaines restrictions ont d'ailleurs été admises par la Cour de Justice des Communautés Européennes ; ainsi, l'arrêt Cinéthèque (10) valide comme conforme au droit communautaire la loi française sur la chronologie des médias (11) qui impose un délai entre l'exploitation des films en salle et la vente ou la location de supports.

Quelle sera la loi applicable en cas de conflit ?

Il n'y a pas de clause déterminant la loi applicable et la juridiction compétente dans les contrats Creative Commons. Les règles de droit international privé prévalent, et, pour choisir la loi applicable, le juge saisi déterminera le lieu d'exécution de la prestation caractéristique du contrat, ou le lieu du dommage ou du dépôt de la plainte.

Les contrats Creative Commons prévoient à l'article 8c que si un article s'avère invalide ou inapplicable au regard de la loi en vigueur, cela n'entraîne pas l'inapplicabilité ou la nullité des autres dispositions, l'article en question devant être interprété de manière à le rendre valide et applicable.

Les clauses abusives sont réputées non écrites si le contrat conduit à établir des rapports déséquilibrés entre les droits et obligations entre un professionnel et un consommateur (12). Un raisonnement a fortiori permet de déduire que les offres Creative Commons satisfont ces exigences, ainsi que les exigences de prudence et d'information.

Un auteur peut se retourner contre la personne qui utilise son œuvre sans respecter les conditions qui lui sont attachées. L'auteur qui estimerait qu'il y a eu atteinte à ses prérogatives patrimoniales pourrait toujours demander au juge une révision du contrat. Le bénéficiaire du contrat pourrait également se retourner contre le donneur de contrat qui a transmis une œuvre contrefaisante.

Notes

1. Dir. Gérard Cornu, Vocabulaire Juridique Association Henri Capitant, PUF Quadrige 4ème éd. 2003.

2. Voir Christophe Caron, Les licences de logiciels dites « libres » à l'épreuve du droit d'auteur français, Dalloz 2003, n° 23, p. 1556 et Melanie Clément-Fontaine, La licence GPL, mémoire de DEA, Université de Montpellier, 1999. <http://crao.net/gpl/>
Contra en faveur de la qualification de cession, Cyril Rojinsky et Vincent Grynbaum, Les licences libres et le droit français, Propriétés Intellectuelles, juillet 2002/4, p. 28.

3. Cass.1ère civ. 23/01/2001, Communication Commerce Electronique avril 2001 & A. et H.-J. Lucas, Traité de la Propriété Littéraire et Artistique, Litec, 2ème éd. 2001, n° 482.

4. CA Paris, 1re ch. B, 21-09-1990 : Jurisdata n. 023403, in Lucas, Traité de la Propriété Littéraire et Artistique, note 280.

5. Dir. Michel Vivant, Lamy Droit de l'Informatique et des réseaux, par. 875.

6. Loi n° 94-665 du 4 août 1994 relative à l'emploi de la langue française dite loi Toubon.

7. Cour de cassation, Civ.1, 4 avril 1991, affaire Béart, Revue Internationale du Droit d'Auteur, octobre 1991, p. 125 (cassation de l'arrêt d'appel ayant admis que l'auteur de thèmes musicaux renonce, par contrat, à être identifié comme tel auprès du public).

8. Hubert Guillaud, <http://lists.ibiblio.org/pipermail/cc-fr/2004-January/000039.html>

9. Comportement loyal que requiert notamment l'exécution d'une obligation (Vocabulaire Capitant, op cit)

10. Arrêt de la CJCE du 11 juillet 1985, Cinéthèque SA et autres contre Fédération nationale des cinémas français, Aff. jointes 60/84 et 61/84, Rec. 1985 p. 2605.

11. Loi n°82-652 du 29/07/1982 sur la communication audiovisuelle, JORF du 20/07/1982, p. 2431, article 89.

12. L132-1 Code de la Consommation